

Московские центры госуслуг названы одними из самых удобных в мире

18.08.2015

Специалистами PwC исследования проведен сравнительный анализ центров предоставления государственных и муниципальных услуг. По итогам анализа столичные центры государственных услуг признаны одними из наиболее комфортных. В тройку лучших вошли МФЦ Москвы, Сан-Паулу и Баку. Исследования проводились в 18 городах мира. Основными критериями оценки стали четыре показателя: доступность услуг, комфортность их получения, управление очередями и обратная связь.

По мнению специалистов качество предоставления услуг напрямую зависит от количества центров. В Сеуле насчитывается 423 центра предоставления государственных услуг, а в Афинах всего 3. В Москве открыто 104 центра госуслуг.

Также на качество влияет и количество услуг, которые предоставляют МФЦ. В г. Хельсинки по принципу «одного окна» можно получить всего 5 государственных услуг, а в Лондоне – 569.

По удобству графика работы многофункциональных центров Москва занимает лидирующее место. В центрах госуслуг в г. Москве жители могут получить необходимые услуги на протяжении 12 рабочих часов и 7 дней в неделю.

«Управление очередями» - это еще один показатель, на основании которого Москва занимает первые места. Среднее время ожидания услуги в столице 3 минуты (для сравнения в городе Хельсинки – 5 минут, в Афинах – 27,5 минут).

По комфорту пребывания в центре названы города Москва, Баку, Стокгольм и Лондон. Здесь учитывалось наличие помощника на входе, администратора в зале, наличие фотокабины, детского уголка и тд.

Москва остается вне конкуренции в области получения обратной связи от населения. В столичных центрах существует 7 способов обратной связи, и это больше, чем во всех других городах.

Во всех городах есть телефонная горячая линия, однако пульта оперативной обратной связи действуют только в Москве, Сиднее, Баку и Хельсинки. Оставить свой отзыв через мобильное приложение возможно только в Москве, Берлине и Мадриде.

Необходимо заметить, что в исследование не вошли мегаполисы, где получение госуслуг переведено в режим онлайн (такие как Токио, Сингапур, Нью-Йорк). В данном случае оценивалось и анализировалось качество только тех центров, где услуги оказываются в контакте с заявителем.

Адрес страницы: <http://aeroport.mos.ru/presscenter/news/detail/2082152.html>

[Управа района Аэропорт города Москвы](#)